

聚焦江北打造“营商环境最优区”

系列报道

江北区政务服务办 优化政务服务“小窗口” 做好便民利企“大服务”

核心提示

为贯彻落实党中央、国务院决策部署，按照市委、市政府工作安排，江北区奉行“一切围着企业转、一切盯着项目干”的服务宗旨，在优化营商环境的诸多举措上一马当先，走在全市前列。日前，江北区入选2023年重庆市营商环境标杆城市。

深入推进“一窗综办”改革 从“挨个找部门”到“任意找一窗”

走进江北区政务服务大厅，直接前往取号机扫码取号，系统后台将自动分配窗口。同时，后台将向办事人手机发送受理短信，排队人数、窗口编号一目了然。办事人只需静待叫号，就能前往对应窗口办理事项。

“不用分类、不打脑壳，一个窗口解决问题，再也不用多次来回跑冤枉路了。”市民牟显梅说，“我开了个面馆，最近来办理过注册和户外招牌，都是取个号就行了，特别方便。”

有同样感触的还有前来办理房屋租赁备案的方可成。

“我在观音桥租了个办公室，这次是专门过来备案的。”方可成从事旅游业十余年，将江北区政务服务的便捷变化看在眼里。“这几年越变越好，现在备案带上合同和证件就行了，一个窗口当场办结，体验感特别好。”

过去，政务服务部门窗口多、工作人员忙闲不均，办事群众多头跑或扎堆排队是普遍现象。

为此，江北区着力推进业务融合、数据融合、技术融合，通过跨部门整合、跨领域服务、跨流程优化，建立



江北区政务服务大厅，市民正在综合窗口办理业务 摄/李显彦

了一支一体化、专业化、职业化的专业队伍，推进受理和审批分离，深化事项标准化、颗粒化梳理，在全市率先成功打造了“一窗综办”受理系统。

在政务服务大厅，数十个综合窗口一字排开，收纳了全区36个政务服务相关部门、1349项政务服务事项。

“一窗综办”改革使前办窗口和工作人员缩减23%，办事效率却提速50%以上，在全市形成了可借鉴、可推广的“江北经验”，为江北区打造营商环境最优区打下了坚实基础。

当前，江北区正大力推动全市政务服务综合窗口办事员队伍建设江北区试点落地，探索政务服务综合窗口办事员制度，从工作职责、职业管理、行为规范、礼仪规范等多个方面入手，着力打造一支系统性、体系化的政务服务人才队伍，力求为办事群众企业提供更优质更高效的服务。

“一件事一次办” 打通数据壁垒，办事省时又省力

“最近，公司招聘了一批新员工，需要办理入职手续有点多，材料都是一大堆，正在愁办理的问题。”江北区一外贸公司负责人刘先生称，“没想到现在用电脑就能办，还是一次性全部办理，省了我好多功夫。”

打开“渝快办”，进入“法人登录”，点击“一件事一次办”主体套餐服务专区，再选择“服务企业”下“员工录用”选项。根据办理人具体的选择事项，系统将自动生成所需材料信息清单，办理人只需一一对应上传，即可一次性办好员工录用事项。

“对照清单，就业登记、社保卡申领、档案接收等6个事项，一次就办妥

了。”刘先生说，“而且点进去才发现，不只是员工录用，新生儿出生、二手房交易、涉企不动产登记这些都可以‘一件事一次办’，我们办事情真的是越来越方便了。”

为更好地满足企业和群众办事需求，江北区大力探索“一件事一次办”，立足数据共享互用，以跨部门业务流程再造为驱动，推动数字赋能全新应用。

据江北区政务服务办负责人介绍，江北区自2022年起在全市率先试点推出“入学一件事”，依托“渝快办”平台，打通了义务教育阶段入学所需的户籍、房产等政务数据，由家长授权调用相关信息，用数据共享代替线下提交材料，用自动核验代替人工比对，解决了传统报名入学中存在的纸质材料多、线下报名耗时长、核验材料真伪难的问题。家长仅需5到

10分钟即可完成“掌上报名”，大大提升入学服务效率。运行两年来，累计惠及新生16000余人次。

目前，江北区已承接落实全市统筹的49项“一件事一次办”集成套餐服务，强化了对政务服务的全环节、全过程、全链条跟踪，为企业群众提供全生命周期服务“一条龙”。

“办不成事”反映窗口 受理“疑难杂症”，把事办成办好

随着营商环境的优化提升，及一站式受理、一窗式办理等窗口的设立，越来越多的事项已实现快捷高效办理。但由于种种原因，仍有部分企业群众会在办事时遭遇堵点。

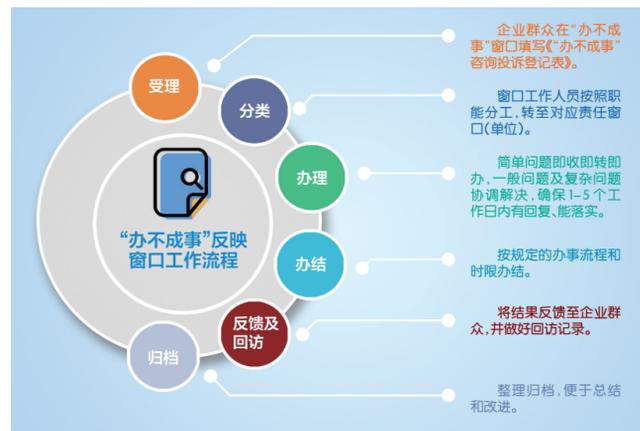
在江北区政务服务大厅，有一个特殊窗口，专门解决企业群众遭遇的因部门职责边界不清晰、政策有变化、材料难查找等问题造成的各种办事难题。

据悉，“办不成事”反映窗口由专人负责接待投诉、登记和分类处理。登记受理后，窗口工作人员将针对不同情况，第一时间就问题进行分析研判，及时与相关部门沟通协调形成合力，并全程跟进做好后续办理工作，帮助企业群众把不好办、很难办的事项办成、办妥、办好，确保反映的问题件件有回复，事事能落实。

“‘办不成事’反映窗口除了专治‘疑难杂症’，同时也是一面镜子。帮助我们总结分析，理顺内部流程、改进服务，尽可能让群众少遇到办不成的事，持续提升政务服务水平。”江北区政务服务办负责人说。

接下来，江北区政务服务办还将定期汇总梳理咨询投诉事项，实时改进有关制度和流程，不断提升政务服务质量和效率，全力打造“不为不办找理由、只为办好想办法”的良性循环，多方优化营商环境，便民利企。

唐米璐 王彩艳



全力推动15件重点民生实事落地落实

城口 用“惠民温度”换老百姓“幸福指数”

民生是人民幸福之基、社会和谐之本。

截至11月7日，城口县15件重点民生实事快速推进，有效解决了托幼、优生优育、医疗、助老等群众最关心、最直接、最现实的民生问题。

近年来，城口牢固树立以人民为中心的发展思想，认真落实市委、市政府工作要求，坚持惠民有感工作导向，紧扣民生重点，突出群众期盼，努力用“惠民温度”换老百姓“幸福指数”，不断增强民生福祉，让实实在在的获得感、幸福感、安全感看得见、摸得着。

深入实施城市更新 提升城市功能品质

破损的水泥路面升级为青石板地砖，空地成为干净整洁的绿化带……初冬时节，行走在城口县后南街片区，市民惊喜地发现巷道道路平坦了，环境卫生好了，颜值提升了。

“以前的水泥路面坑坑洼洼，高低不平，我们老年人视力不好，晚上看不清路面，容易摔跤。现在重新铺装地砖后，路面很平坦，走在街巷上感觉安全多了。”周边居民高兴地说。

后南街片区内的建筑修建年代较



老旧小区改造后的滨河路

久，因基础设施不完善，污水横流时有发生，且没有宽敞的健身场所，路面坑洼不平，一直困扰着当地居民。城口县启动后南街片区老旧小区改造后，这些老旧小区先后实施消防、雨污管网改造、公共供电设施改造、房屋修缮以及架空管线规整等提档升级项目。通过改造，小区逐渐由“脏乱差”向“净绿美”转变。

后南街片区焕发新生是城口县全面推进城镇老旧小区改造和社区服务提升工作的生动实践。近年来，城口坚持“以人为本、因地制宜、居民自愿、建管并重”工作原则，着眼解决群众居住基本问题，统筹推进综合改造和管理提升，实现老旧小区安全、干净、整洁、有序。

“共同缔造美好环境与幸福生活，我们通过整治破损道路，增设消防设施，修缮屋顶墙面等，消除安全隐患，保障居家出行安全；通过完善小区排水设施，更新改造小区供水电气设施，规整空中管线，增设智能门禁设施等，完善老旧小区基础设施，满足群众多样化功能需求，构建更健康、更安全、更宜居的居住环境。”城口

县相关负责人说。据统计，该县十四五期间老旧小区改造共涉及15个老旧小区，729栋楼，建筑面积达99.43万平方米，惠及居民约6534户。其中，2022年启动的复兴路片区、太和二路、南大街二期、后南街片区4个已经完工，解决了安全隐患突出、基础设施缺失、功能配套不全、环境脏乱差等群众反映强烈的问题。同时，2023年新开工观音堂路片区、高坪坎片区、任河路片区老旧小区改造项目3个，不断提升城市功能与品质。

完善基本公共服务 共享发展普惠成果

住房是民生之要。由于历史遗留原因，不动产登记一直是城口老百姓呼声最高的民生问题。近年来，城口县规划自然资源局坚持“稳进增效、除险清患、改革求变、惠民有感”工作导向，多措并举解决了这一问题。截至今年9月，6个房地产项目4550余宗不动产登记问题得到解决，惠及群众2万余人。医疗是民生之需。为降低药品价

格，近年来，城口通过完善药品集中采购机制，进一步减轻群众看病就医负担。

教育是民生之基。为促进教育均衡发展，当地通过深化与九龙坡区对口协作，新建城口育才中学不断增加该县优质教育资源供给。如今，不到1年时间，综合楼、实验楼、男生公寓拔地而起，操场、教学楼也进入全面施工阶段。项目建成后，能容纳4500名学生上学，城口中学阶段招生能力和教育水平将进一步提升。

近年来，聚焦住房、医疗、教育等重点民生领域的急难愁盼，抓好普惠性、基础性、兜底性民生项目建设，城口县以实际行动回应群众呼声，采取更多惠民、暖民心的举措提升人民的幸福指数，在高质量发展中扎实推进共同富裕，让更多城乡居民共享高质量发展成果。

截至目前，该县婴幼儿照护服务、推进义务教育阶段学生“双减”、开展“百千万惠民助残行动”适龄女性免费接种HPV疫苗等民生实事项目已完成，其中新建婴幼儿托位90个，免费为

932人适龄女性接种HPV疫苗，创建周溪、庙坝、北屏3家“渝馨家园”（残疾人之家），完成78户困难重度残疾人家庭无障碍改造，新增19人残疾人就业等。

补齐城市设施短板 打造舒适生活环境

孩子嬉戏、休息聊天、健身娱乐……前不久，位于柿子坝大桥南桥头

的“花坪微公园”正式投用，这意味着城口老百姓又多了一处休闲娱乐的好去处。

“原本这里是一块空地，大家走路都不方便，现在重新设计成微公园，还配备了路灯、绿植，健身器材，桌椅板凳，巴适得很。”说起这个口袋公园，附近的市民竖起了大拇指。

为了让老百姓满意，设计之初，城口县专门聘请专家根据地理位置、周边环境、人口密度、市民需求等因素进行反复打磨设计，通过增设体育健身器材和便民设施，推动游园绿地由单一的绿化功能向景观、文化、休憩、生态、康体等复合功能转变升级，确保口袋公园在设计理念上既与周边环境融合，最

大限度地服务周边群众。

如今，口袋公园的建设，不仅盘活了城市闲置资源，还成为市民家门口休闲娱乐的好去处，市民也从看得见、摸得着的“小而美”中感受到“微幸福”。数据显示，今年以来，该县新建街心口袋公园3个，共占地1.5万平方米，改扩建城市公共绿地2.5万平方米，人均公园绿地面积进一步提升。

与此同时，破解停车难问题也是城市治理的重要一环。城口科学规划小微停车场建设，以停车场建设带动城市管理综合整治，化解城区停车难痛点。通过深入挖掘城市零星用地、断头路、桥下空间等闲置地块，修建小微停车场，最大限度满足商业聚集区、老旧小区等停车矛盾突出区域的刚性停车需求，让市民停车变得方便实惠。

从细节入手，加大服务力度、增强惠民温度，补齐城市基础设施短板弱项，城口围绕人民生产需要、生活需要，落实小微停车场建设、道路品质提升、街头绿地提质、智慧公园建设等民生实事，让百姓生活得更舒心、更美好、更满意。

张亚飞 刘钦
图片由城口县委宣传部提供



改造后的北大街农会微公园

建设中的城口育才中学